

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2019

Toimintayksikön yhteystiedot

Attendo Kaisla

Kaislatie 1

19700 Sysmä

Yksikön vastuhenkilö

Heidi-Maarit Johansson

Suunnitelma laadittu

31.10.2019

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3. RISKIEN HALLINTA.....	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	6
4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	6
4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU.....	7
4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN.....	7
4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	9
4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA	9
4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)	9
4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT	10
4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO.....	10
4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA.....	11
4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA	11
7. ASIAKASTURVALLISUUS.....	12
4.4.1 HENKILÖSTÖ.....	12
4.4.2 TOIMITILAT	13
4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET	14
4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET.....	14
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	14
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	15
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	15
11. LÄHTEET	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja		Kunnan nimi: Sysmä	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo 247 Oy		Kuntayhtymän nimi:	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2625242-5		Sote -alueen nimi: Päijät-Häme	
Toimintayksikön nimi Attendo Kaisla			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen 19700 Sysmä			
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tehostettu palveluasuminen, palveluasuminen, ikääntyneet, 64 paikkaa			
Toimintayksikön katuosoite Kaislatie 1			
Postinumero 19700		Postitoimipaikka Sysmä	
Toimintayksikön vastaava esimies Heidi-Maarit Johansson		Puhelin 044 4942500	
Sähköposti heidi.m.johansson@attendo.fi			
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 28.4.2017			
Palvelu, johon lupa on myönnetty Tehostettu palveluasuminen: 48 asiakaspaikkaa Palveluasuminen: 16 asiakaspaikkaa			
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)			
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 28.4.2017	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			
Asiakaskutsujärjestelmä; Tunstall Oy Asukkaiden lääkkeiden toimittaja; Sysmän Apteekki Asukkaiden lääkäripalvelut, laboratoriopalvelut, apuvälinelainaamo, fysioterapiapalvelut; Terveystalo Oy Elintarviketoimittaja; Meira Nova Hygieniä-, hoiva- ja siivoustuotteiden toimittaja; Pamark Oy Kiinteistöhuolto; RTK-palvelu Sysmä Kulunvalvonta; Certego Jätehuolto; RTK-palvelu Sysmä Henkilöstön työterveyshuolto; Työterveys Wellamo Kiinteistön vesihuolto; Sysmän kunnan vesilaitos Kiinteistön sähkön toimittajat; Elenia Oy ja Vattenfall Oy Vuokramatot; Lindström Oy Palo- ja turvallisuustekniset laitteet; SPK-huolto Oy			

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoivakoti Attendo Kaisla sijaitsee Päijät-Hämeessä Sysmässä palveluiden äärellä, Sote -keskuksen läheisyydessä. Hoivakotia ympäröi maalaismaisema ja sen ympärille valmistuu kevään 2020 aikana Elämyspolku, joka tarjoaa Kaislan asukkaille ja Sysmän kuntalaisille eri aisti-toimintoja: erilaisia tuoksujia, nähtävää, lihaskunnon ylläpitoa, eläimiä, kukkia.

Hoivakoti Kaisla on 64 paikkainen tehostetun palveluasumisen koti ikäihmisille, jossa tällä hetkellä asuu 42 tehostetun palveluasumisen asukasta sekä 11 palveluasumisen asukasta ja lisäksi vaihteleva määrä lyhytaikaisjaksolla käyviä asukkaita. Kaislassa on mahdollisuus asua myös yhdessä pariskuntana. Kaisla on asukkaillemme koti, jossa jokaisella on oma asunto sekä yhteiset oleskelutilat. Kaislassa on oma sauna, turvallinen ja viihtyisä sisäpiha sekä oma keskuskeittiö.

Tehtävänäemme hoivakoti Kaislassa on turvata asukkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asukkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet, voimavarat ja toiveet huomioiden. Kaislassa asukas tuntee olevansa tärkeä, tuntee voivansa osallistua oman elämänsä päätöksiin ja valintoihin parhaan kykynsä mukaan. Päämääränä on asukkaan kokemus hyvä elämänlaatu, joka vaihtelee asukkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Kannustamme itsenäisyyteen ja osallisuuteen. Teemme työtämme kuntouttavalla työotteella, jossa lähtökohdiana on, että asukas tekee mahdollisimman paljon itse ja autetaan siinä missä hän apua tarvitsee. Visiomme on olla "Vahvistamassa ihmistä", mikä tarkoittaa sitä, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asukasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuun parannetaan.

Asukkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asukkaalle tehtyyn voimavara- ja palvelusuunnitelmaan, joka laaditaan yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa. Hoitosuunnitelmaa päivitetään vähintään kolmen kuukauden välein ja tarvittaessa tilanteen niin vaatiessa. Hoitosuunnitelman laatimista ohjaa asukkaan kanssa yhdessä täytetty elämänkaarilomake sekä keskustelut asukkaan ja hänen läheistensä kanssa. Tällöin hoitajat saavat arvokasta tietoa asukkaan elämänsä historiasta, jolla on merkittävä rooli asukkaan hoidon suunnittelussa. Asukkaan arki Kaislassa muodostuu säännöllisestä elämänrytmistä, johon jokainen asukas voi omalta osaltaan vaikuttaa. Aamulla asukas voi nukkua pitkään tai herätä varhaisin, aamupalaa on tarjolla oman henkilökohtaisen rytmien mukaisesti. Ulkoilumahdollisuuksia ja viriketoimintaa on tarjolla päivittäin ja asukas voi osallistua niihin oman voimavarojensa mukaisesti, hoitajan kannustamana. Kaislassa toteutetaan hyvää saattohoitoa elämän loppuun asti. Tarvittaessa omainen voi yöpyä asukkaan kanssa saattohoidon aikana.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen**, jotka näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa sekä työyhteisön sisällä.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laadustyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä, missä muut näkevät ongelmia.

Sitoutumisella olemme ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme, meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.

Välittämällä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Yksiköemme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Hoivakoti Attendo Kaislassa arvot ja toimintaperiaatteet käydään vuosittain läpi hoitohenkilökunnan kanssa yhteisessä Kaislakokouksessa, jolloin ne jalkautuvat osaksi arjen toimintoja ja näkyvät jokapäiväisessä toiminnassa monin eri tavoin. Kaislassa osaaminen näkyy hyvänä laadutyöskentelynä; asukkaiden aktiviteetit, ulkoilut ja omahoitajahetket toteutuvat hyvin. Laadukkaan hoitotyön lähtökohdiana ovat ajan tasalla olevat yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat ja osaava henkilökunta. Henkilöstö on ammattitaitoista ja kehittää osaamistaan jatkuvasti. Henkilökunnan toiveita oman osaamisen kehittämiseen kuunnellaan ja mahdollisuuksia koulutautumiseen pyritään tarjoamaan monin eri tavoin. Henkilöstöllä on myös omat nimetyt vastualueet, jotka ovat valikoituneet oman kiinnostuksen mukaan ja jotka suuntaavat osaltaan henkilöstön lisäkoulutautumista. Hoivakoti Kaisla on meidän kaikkien yhteinen ja olemme ylpeitä työstämme täällä. Sitoudumme työhömmä ja haluamme hoitaa työmme hyvin. Otamme vastaan kaikenlaisen palautteen ja pyrimme kehittämään laadukasta toimintaamme saadun palautteen ja myös asukkaiden ja läheisten toiveiden perusteella. Välittäminen Kaislassa näkyy siinä, että täällä asukkaan on turvallista asua, olla oma itsensä ja elää omanlaista elämäänsä turvaten siihen, että apu on tarvittaessa lähellä. Kaislassa on lämminhenkinen työyhteisö ja ilmapiiri on positiivinen. Meillä on yhdessä tekemisen meininki, jossa kollegaa kuunnellaan ja tuetaan.

Kaislassa toimii nimetty Erinomaisen palvelun-valmentaja (ERPA-valmentaja), jonka tehtävänä on yhdessä yksikön esimiehen kanssa arvojen ja erinomaisen palvelun jalkauttaminen yksikön arkeen. Erinomainen palveluvalmentaja toteuttaa yksikössämme kuukausittain erinomaiseen palveluun, arvoihin ja visioihin liittyviä keskusteluhetkiä esim. viikkopalaverien yhteydessä. Erinomaisen palveluvalmentajan tehtävään kuuluu myös kvartaalikeskustelut 4 kertaa vuodessa, joihin ERPA saa erilliset keskustelunaloitukset yksikön johtajalta. Erinomainen palvelu arjessamme näkyy sekä omaisyhteistyössä, että asukkaiden hyvässä hoidossa. Osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen välittyvät Kaislan arjessa. Jokaisen tulee tuoda erinomaista palvelua esille päivittäin pienillä teoilla, eleillä ja sanoilla.

3. RISKIEN HALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaavontona perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;**
Puutteellinen perehdyttäminen; Henkilöstön perehdyttämisen käynnistää hoivakodin johtaja yhdessä tiiminvetäjän kanssa. Johtaja nimeää perehdyttäjän, opastaa uuden työntekijän oppimisympäristö Valon perehdytysmateriaaliin ja seuraa perehdytyksen etenemistä. Tiiminvetäjä huolehtii työntekijälle perehdytyslomakkeet, sekä huolehtii lääkehoidon perehdytyksen ja lupakäytäntöjen noudattamisesta.
Vuorotyö: Vuorotyön rasituksia pyritään helpottamaan autonomisella työvuorosuunnittelulla, jossa jokainen työntekijä löytää itselleen sopivan, omanlaisen työskentelyrytmin. Vastuu työvuorosuunnittelusta on jokaisella työntekijällä ja yksikön johtajalla.
Vaara - ja uhkatilanteet; riittävä ohjeistus vaara- ja uhkatilanteissa toimimisesta. Ohjeistuksen laatiminen johtajan vastuulla yhdessä tiiminvetäjän kanssa.
Infektiot ja tarttuvaut taudit; riittävä rokotussuoja, hygieniaoheistus, ohjeistus tarttuvien tautien hoidosta. Ohjeistus yksikön johtajan, tiiminvetäjän, sairaanhoitajan ja hygieniavastaavien vastuulla.
- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;**
Lääkehoidon vastuut ja osaamisen varmistaminen; jokaisessa vuorossa jokaisessa ryhmäkodissa on lääkevastaava. Riski akuuteissa poissaolotilanteissa, mikäli koulutettua henkilökuntaa ei ole saatavilla.
Lääkkeiden turvallinen ja asianmukainen säilytys; Lääkehuoneessa kahden lukon takana, lääkehuoneessa ei ole kameravalvontaa. Ryhmäkodeissa lukolliset lääkevaunut ja avainten kuitauslista.
Lääkepoikkeamat ja läheltä piti-tilanteet; kirjataan välittömästi ja käsitellään osastopalaverissa, tarvittaessa tiedotetaan lääkäreitä ja läheisiä asiasta. Hoivakodin johtajan vastuulla. Riski lisääntyy kiireessä ja silloin jos henkilökunta kovin vaihtuvaa.
Lääkekulutuksen seuranta; yksikön tiiminvetäjän, sairaanhoitajan ja johtajan sekä hoivakodin lääkärin seurannassa.
- **Tietosuojaan ja –turvaan liittyvät riskit;**
Henkilötietojen käsittely, GDPR-koulutus; pakollinen henkilökunnalle, jokainen työntekijä itse huolehtii GDPR –koulutuksesta osana perehdytystä. Työntekijän perehtymistä seuraa tiiminvetäjä ja hoivakodin johtaja. Lisäksi he huolehtivat, että työntekijällä on saatavilla riittävästi tietoa asiasta.
- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**
Henkilöstömitoitus; Hoivakodin johtaja huolehtii riittävästä, luvanvaraisesta henkilöstömitoituksesta ja tarvittavasta osaamisesta työvuoroissa. Mitoituksen mukaisen henkilöstön saaminen ja sijaistyövoiman vähäisyys pienellä paikkakunnalla ovat kohtalainen riski.
Työvuoroihin sijoittuminen; Autonomisessa työvuorosuunnittelusta viimekädessä on vastuussa hoivakodin johtaja, joka tarkastaa ja hienosäätää työvuorolistat ja huolehtii asianmukaisesta ohjeistuksesta sijaisen hankinnassa poissaolotilanteissa.
Tehtävänkuvat; eri ammattiryhmien tehtävänkuvat on kirjoitettu auki ja käyty läpi osastokokouksessa. Hoivakodin johtajan ja tiiminvetäjän vastuulla.
- **Yksikön tiloihin liittyvät riskit;**
Yksikön tilat; yksikön tiloihin liittyvien riskien huomiointi etukäteen ja toiminnan suunnittelu riskit huomioiden. Yksikön johtajan vastuulla ja osaltaan myös jokaisen ko. tilassa toimijan vastuulla.
Kulunvalvonta ja liikkumisen turvallisuus; Sähköisten avainten kulunvalvonnan seuraaminen hoivakodin johtajan vastuulla. Liikkumisen turvallisuus etenkin yöaikaan, koska käytössä ei ole toimivaa hälytysjärjestelmää henkilökunnalle, mikäli vaaratilanne uhkaa (tilanne lokakuussa 2019). Hoivakodin johtajan vastuulla ja työnalla turvallisuuden parantaminen.
Apuvälineet ja laitteet; puutteellisuus tai osaamattomuus käyttää apuvälineitä oikein; hoivakodin johtajan ja laitevastaavan sekä apuvälinevastaavien vastuulla tarvittavien apuvälineiden hankinta ja niiden käyttöön liittyvän koulutuksen järjestäminen.
Paloturvallisuus; asianmukaiset toimintaohjeet tulipalon sattuessa, tarvittava sammutusvälineistö ja tarvittava koulutus; hoivakodin johtajan vastuulla.
Nostot ja siirrot; työergonomian huomioiminen, riittävä ohjeistus ja koulutus hoivakodin johtajan ja ergonomiavastaavan vastuulla.
Uhmaava käytös; Muistisairaiden asukkaiden uhkaava käytös; riittävä koulutus muistisairaahan asukaan kohtaamiseen, toimintaohjeet uhkaavassa tilanteessa. hoivakodin johtajan ja tiiminvetäjän vastuulla.
Tapaturmat; Asianmukaiset toimintaohjeet ja ensiapuvälineet tapaturman sattuessa, hoivakodin johtajan ja ensiapuvastaavan vastuulla.
- **Tiedottamiseen liittyvät riskit;** puutteellinen tiedottaminen ja useiden eri tiedotuskanavien käyttö sekä vuorotyö aiheuttavat riskejä. Hoivakoti Kaislassa viestintäkanavana käytetään Hiikka-asiakastietojärjestelmää. Lisäksi Kaislakokouksista ja muista palavereista tehdään muistio, joka Hiikka-asiakastietojärjestelmässä viestillä laitetaan koko henkilöstölle tiedoksi. Kirjaamisen puutteellisuus, hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus, omaisten tiedottaminen. Hoitohenkilökunnan vastuulla on asianmukainen ja riittävä kirjaaminen, omahoitajien vastuulla on hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus ja omaisten tiedottaminen. Hoivakodin johtaja vastaa tarvittavasta koulutuksesta kirjaamiseen liittyen yhdessä tiiminvetäjän kanssa.

Riskien hallinnan työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaavontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Johdon tehtävänä on vastata strategisesta riskien hallinnasta sekä huolehtia omaavontoman ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Henkilöstö sitoutetaan osallistumaan riskienhallintaan, huomioiden eri ammattiryhmät ja heidän tehtävänkuvansa. Jokaisella yksikön työntekijällä on velvollisuus tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

Hoivakoti Kaislassa riskienhallinnan epäkohtien korjaamistoimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja yhteistyössä henkilöstön kanssa. Lääkehoitoon liittyvissä epäkohdissa vastuuhenkilönä johtajan kanssa toimivat yksikön sairaanhoitajat ja tiiminvetäjä. Poikkeamat dokumentoidaan laatujärjestelmään laatukoordinaattorin toimesta. Laatukoordinaattorina toimii yksikön lähihoitaja.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on käytössä Attendo Quality (AQ)-laadunhallintajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat, läheltä piti-tilanteet sekä epäkohtailmoitukset. AQ-järjestelmä tuo laadukkaan työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Yksikön palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa esimiehen vuosikellon mukaisesti ja ne käsitellään yksikön palaverissa. Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

1. **Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet:** Poikkeamalomake on henkilökunnan kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena yksikön toimintaan. Luokittelemme poikkeaman eri vakavuusluokkaan tapahtumasta riippuen, myös aihealue, josta poikkeava tapahtuma on, määritellään erikseen. Kaislassa raportointi tehdään paperilomakkeella, joka toimitetaan laatukoordinaattorille. Asukkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Laatukoordinaattori tallentaa valmiit kirjatut poikkeamat Attendo Quality –ohjelmaan, jossa johtaja käy ne hyväksymässä. Järjestelmä mahdollistaa epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjallisen esiintuomisen. Poikkeamat käsitellään kuukausittain Kaislakokouksessa, josta muodostuu aina muistio.
2. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Hoivakodin henkilökunta käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa kuukausittain. Vakavat laatupoikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa hoivakodin johtaja.
3. Poikkeamia ja läheltä piti –tilanteita käydään läpi myös alueiden työsuojelupalaverissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.
4. **Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus:** Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Ohje ja lomake löytyvät asukastietojärjestelmä Hilkaasta sekä Kaislan N-asemalta, tästä on informoitu henkilökuntaa viestillä asukastietojärjestelmän kautta sekä keskusteltu asiasta Kaislakokouksessa. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esimiehelleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjatut asiakkaasta asukastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava esimies vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.
5. Henkilöstö voi antaa palautetta halutessaan myös anonyymisti palautekanavan kautta. Palautekanavan osoite on www.attendo.fi/sisainenpalaute ja tämä on tarkoitettu organisaation sisäiseen käyttöön. Annettu palaute toimitetaan käytettävissä olevan tiedon perusteella aiheesta vastaaville tahoille.
6. **Muutoksista tiedottaminen**
Muutoksista tiedotetaan yksikön henkilökunnalle sähköisen asukastietojärjestelmän kautta, tarpeen mukaan henkilökohtaisesti sekä yksikön palaverissa, jotka dokumentoidaan. Palaverit pidetään Kaislassa säännöllisesti. Palaverista laaditaan muistio, jotta kaikki työntekijät pääsevät lukemaan läpikäytyt asiat. Muistiot laitetaan Kaislan N-asemalle sekä Hilka-viestinä koko henkilökunnalle.

Asukkaiden tiedottaminen tapahtuu asukaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Omaisille/läheisille järjestetään myös yhteiset tapaamiset 2 x vuodessa. Hoitoneuvottelussa jokaisen asukkaan läheisen kanssa sovitaan yhteydenottotavat, jotka dokumentoidaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, myös yhteydenpito äkillisessä voinnin heikkenemisessä on dokumentoitu asukastietojärjestelmään. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön esimies vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Kaislassa omavalvontasuunnitelman lukeminen on osa uuden työntekijän perehdytystä. Kaikkien työntekijöiden tulee aina lukea päivitetty omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on tehty työryhmässä johtajan johdolla, jonka jälkeen suunnitelma on annettu luettavaksi ja kommentoitavaksi henkilökunnalle. Tämän jälkeen muutosehdotukset on käyty läpi työryhmässä ja omavalvontasuunnitelma on muokattu lopulliseen versioon. Omavalvontasuunnitelma on käyty läpi Kaislakokouksessa ja tulostettu luettavaksi ryhmäkoteihin, henkilökohtaisen kuittauslistan kanssa, sekä myös jaettu asukastietojärjestelmän kautta henkilökunnalle tiedoksi.

Yksikön esimies

Hoivakodin johtaja Heidi-Maarit Johansson

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa yksikön johtaja, suunnitelman päivittäminen on kirjattu hänen vuosikelloonsa. Esimies yhdessä henkilökunnan kanssa päivittää omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti.

Omaavalonntasuunnitelman julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Kaislan omavalvontasuunnitelmaa säilytetään yläkerran aulan lehtitelineessä sekä johtajan huoneessa viranomaiskansiossa ja myös sähköisenä Kaislan kansiossa N – asemalla ja sähköisessä johtajan viranomaiskansiossa. Hoivakodin johtaja päivittää omavalvontasuunnitelmaa yhdessä henkilöstön kanssa kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Lisäksi päivitetystä omavalvontasuunnitelmasta informoidaan henkilökuntaa viestillä asiakastietojärjestelmässä sekä asia käsitellään myös Kaisla-kokouksessa, jotta jokainen työntekijä tietää ja tuntee ajantasaisen omavalvontasuunnitelman. Päivitetty omavalvontasuunnitelma ja lääkahoitosuunnitelma toimitetaan myös palvelujen tilaajalle Sysmän kunnan sosiaalijohtajalle. Asukkailla ja heidän läheisilleen omavalvontasuunnitelmasta ja siitä mistä tämä löytyy, mainitaan hoitoneuvottelun yhteydessä.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asukkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asukkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Asiakasta palvelujen piiriin ohjaava Sysmän kunta tekee omien käytäntöjensä mukaisesti asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin hyödyntäen Rava- mittaria asiakkaan toimintakyvyn arvioissa. Asiakkaalle annetaan valituksenalainen päätös palveluasumisesta tai tehostetusta palveluasumisesta. Asukkaan arviointi hoivakoti Kaislassa alkaa asukkaan muutettua yksikköön, omahoitajan toimesta. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, joka hoitaa asukkaan asioita kokonaisvaltaisesti, huomioiden asukkaan hyvinvoinnin eri osa-alueet (psyykinen-, fyysinen-, sosiaalinen-, kognitiivinen- hyvinvointi). Hoivakoti Kaislassa asukkaan toimintakykyä arvioidaan arjessa jatkuvasti ja se dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Hoivakoti Kaislassa otetaan loppuvuodesta 2019 käyttöön valtakunnallinen RAI-arviointi, joka kattaa myös MMSE ja MNA testistöt. Lisäksi fysioterapeutti käyttää tarvittaessa Braden- mittaria painehaavariskin arvioimisessa. Asukkaiden hyvinvoinnista kattavaa tietoa antaa myös kerran vuodessa toteutettu asukastytytvyyskysely. Ohjeet mittareiden käyttöön sekä tarvittavat lomakkeet löytyvät Kaislan N-asemalta omista kansioistaan.

4.2.1 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuukauden kuluessa asiakkaan muuttamisesta yksikköön. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen. Kaislassa hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta, täydentämisestä ja päivittämisestä vastaa ensisijaisesti asukkaan omahoitaja, yhdessä asukkaan ja tämän läheisten kanssa (asukkaan niin tahtoessa). Asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa on tähän saakka käytetty RAVA-toimintakyky mittaria, mikä on käytössä myös palvelujen myöntäjällä Sysmän kunnalla. Tämän lisäksi on käytetty MMSE- testiä, MNA:ta sekä GDS-masennusseulaa. Loppuvuodesta 2019 otetaan käyttöön valtakunnallinen RAI- arviointi ja tavoitteena saada asukkaiden ensimmäiset arvioinnit tehtyä helmikuun loppuun 2020 mennessä. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa. Päivitys tehdään omahoitajan toimesta yhteistyössä asukkaan ja läheisten kanssa. RAI- arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa, hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Mikäli asukas tarvitsee erillisen kuntoutussuunnitelman, tämän laatii Terveystalon fysioterapeutti. Asukkaan hoitoon liittyviä asioita käydään tarvittaessa läpi myös tiimipalaverissa, yhdessä muun henkilöstön kanssa. Tiimipalaverit pitää tiiminvetäjä kerran kuukaudessa.

4.2.2 ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asukkaalla on omahoitaja, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita. Yhdessä asukkaan ja tämän omaisen/läheisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Hoivakoti Kaislassa asukkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on lähtökohdana kaikessa toiminnassamme. Asukkaan kotia kunnioitetaan ja hänen toiveitaan kuunnellaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan ja tämän läheisen kanssa. Mikäli asukas ei halua läheistään mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen, tässäkin noudatetaan asukkaan tahtoa. Asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu hänen omat toiveensa ja ajatuksensa siitä, miten hän haluaa itseään hoidettavan. Pyrimme selvittämään eri tavoin asukkaan hoitoon liittyvät mielipiteet silloinkin, kun asukas on muistisairas tai ilmaisultaan ja ymmärrykseltään rajoittunut henkilö. Tällöin pyrimme hyödyntämään asukkaan sosiaalista verkostoa ja sitä kautta saamaan tietoa asukkaan elämän historiasta ja hänen toiveistaan ja mieltymyksistään terveenä ollessaan. Tällaisessa tilanteessa korostuu omahoitajan rooli ja yhteistyö läheisen ja omahoitajan välillä asukkaan parhaaksi. Mikäli asukkaan hoito ja toiveet ovat ristiriidassa keskenään, hoitajan velvollisuus on toimia asukkaan parhaaksi, noudattaen eettisesti hyvää hoitokäytäntöä ja keskustelemalla asukkaan ja hänen läheistensä kanssa löytää yhteisymmärryksessä ratkaisu asiaan. Asukasta ei voi jättää ilman tarvitsemaansa hoitoa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi ja perustellusti. Rajoitteiden tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen sekä henkilöstön ja lääkärin kanssa. Päätös perustuu aina asiakkaan tilan tarkkaan ja yksilölliseen arviointiin monipuolisesti ja luotettavasti arviointivälineitä käyttäen. Päätöksen rajoitteesta tekee aina lääkäri ja se kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kirjaukset tehdään asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja niistä tulee käydä ilmi rajoittamisen ajankohta, rajoittamiseen johtaneet syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja suorittaja sekä todettu vaikutus. Päätös voidaan myös tarvittaessa purkaa. Niissä tilanteissa, joissa rajoittamiseen on välttämätöntä turvautua, rajoitustoimenpiteet toteutetaan mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä perustuslaki, ihmisoikeudet ja Attendon eettiset periaatteet huomioiden. Menettelyohje asiakkaiden rajoittamistoimenpiteiden käyttämisestä varten on yksikön perehdyttämiskansiossa ja intrassa, sekä N-asetelmalla Kaislan kansiossa. Hoivakoti Kaislassa käytämme rajoittamistoimenpiteitä perustellusti lääkärin luvalla, kun asukkaan oma tai muiden asukkaiden turvallisuus on vaarassa. Rajoittamistoimenpiteet keskustellaan ja perustellaan asukkaalle sekä hänen läheisilleen. Asukkaan rajoittamistoimenpiteitä Hoivakoti Kaislassa ovat sängyn laitojen nostaminen ylös asukkaan turvallisuuden takia tai hänen niin halutessaan, hygieniahaalari asukkaan oman intimitettisuojaan säilymiseksi tai turvavyö pyörätuolissa asukkaan turvallisuuden parantamiseksi. Asukkaan rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmässä erityistä huomiota kohtaan, johon tulee rajoitustoimen nimi, sen kesto sekä rajoittamistoimen määräyksen tehneen lääkärin nimi. Rajoittamistoimenpiteet käydään läpi säännöllisesti, vähintään 3 kuukauden välein hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä tai tarvittaessa ja uudelleen arvioidaan niiden tarvetta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 mukaisesti ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Kts. kohta 3 riskinhallinta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, hoivakodin henkilöstö ottaa asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeksi. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään yksikön esimiehen ja alueen palvelupäällikön ja/tai aluejohtajan kanssa välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiemieheen. Hoivakoti Kaislassa muistutus käydään välittömästi läpi Kaislakokouksessa yleisellä tasolla. Mikäli muistutus kohdistuu tiettyyn henkilöön tai henkilöihin, käy hoivakodin johtaja välittömästi keskustelua tilanteesta henkilön/henkilöiden kanssa. Muistutuksen asiakirjat säilytetään yksikön arkistossa erillään asiakasasiakirjoista. Muistutuksista kirjataan poikkeama AQ-järjestelmään. Poikkeamat käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa kuukausittain.

4.2.3 ASIAKKAAN OSALLISUUS YKSIKÖN LAADUN JA OMAVALVONNAN KEHITTÄMISEEN

Hoivakoti Kaislassa asukastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyyn perusteella, sekä vapaamuotoisella "ruusuja ja risuja" -lomakkeella. Tärkeää palautetta toiminnastamme saamme myös läheisiltä vierailujen yhteydessä sekä asukkailta päivittäisten hoitotoimien yhteydessä. Nämä kaikki edellä mainittujen palautekanavien palautteet otetaan vastaan ja käsitellään yhteisesti Kaislakokouksessa ja myös Tiimipalaverissa. Näiden palautteiden pohjalta kehitämme edelleen yksikön toimintaa. Loppuvuodesta 2019 aloittaa toimintansa Asukasneuvosto, jossa käsitellään asukkaiden esiintuomia asioita ja ideoita toiminnan kehittämiseksi. Asukasneuvoston toiminnasta vastaa tiiminvetäjä. Myös kiinnostusta omaisneuvoston perustamiseen tiedustellaan omaisilta loppuvuoden 2019 aikana. Mahdollisen omaisneuvoston perustamisesta ja toiminnasta vastaa tiiminvetäjä yhdessä laatukoordinaattorin kanssa. Hoivakoti Kaislassa järjestetään säännöllisesti yhteisiä tapaamisia omaisten kanssa, joissa käsitellään toivottuja teemoja ja keskustellaan yksikön toiminnasta. Omaisia kannustetaan antamaan palautetta toiminnan kehittämiseksi ja heidän palautteeseensa myös pyritään vastaamaan mahdollisimman pian. Hyvänä palautekeskustelun paikana niin asukkaiden kuin läheistenkin

kanssa toimivat myös omahoitajakontaktit asukkaisiin ja läheisiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan ja päivityksen yhteydessä käydyt keskustelut.

Palautteen kerääminen

Jatkuva asiakaspalaute ja säännöllisesti tehtävät tyytyväisyysmittaukset ovat osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti yksikön palautelaatikkoon, puhelimitse/sähköpostitse, www-sivujen palautekanavan kautta. Asiakkailta ja omaisilta/läheisiltä hankitaan asiakaspalautetta myös keskustelemalla aktiivisesti asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa. Omaisten/läheisten illat ovat myös oivallisia tilanteita palautteen ja kehittämisideoiden keräämiselle. Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute kirjataan AQ-järjestelmään, käsitellään yksikön palaverissa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa yksikön palaverissa sekä asiakkaiden ja omaisten/läheisten kanssa omaisten/läheisten illassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Yksikön esimies vastaa palautteen käsittelystä ja hyödyntämisestä yhdessä henkilökunnan kanssa. Esimies vie saadun palautteen laatujärjestelmämme mukaisesti eteenpäin organisaatiossa. Tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma vuodelle 2020.

4.2.4 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

a) Muistutuksen vastaanottaja

Hoivakoti Kaisla
Heidi-Maarit Johansson
Kaislatie 1, 19700 Sysmä
p. 044 4942500, heidi.m.johansson@attendo.fi

Sysmän Kunta
Sosiaalijohtaja Minna Veistilä
Valittulantie 5, 19700 Sysmä
p. 044 7134524, minna.veistila@sysma.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tarja Laukkanen
Vapaudenkatu 23 B, Lahti (käyntiosoite), Kirkkokatu 29 A 15140 Lahti (postiosoite)
p. 044 729 7989, puhelinaika ma-pe klo: 9 – 12.00
tarja.laukkanen@phhyky.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat kaikkien nähtävissä. Hoivakoti Kaislassa sosiaaliamiehen yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman lisäksi, kerrosten aulatilojen ilmoitustaululta.

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvoja puh: 029553 6901 arkisin 9-15
sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n. 5 työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset ja kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi yksikön palaverissa ja laatimalla niihin yhdessä henkilökunnan kanssa korjaavat toimenpiteet, josta dokumentointi asianmukaisesti palaverimuistioihin. Lisäksi muistutuksista, kantelu- ja muut valvontapäätöksistä yksikön esimies informoi palvelupäällikköä ja/tai aluejohtajaa. Yksikön esimies antaa muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen. Kaikista muistutuksista ja kanteluista kirjataan AQ-järjestelmään poikkeamaraportti.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

4.3.1 HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUSTA TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä yksilöllinen ja kokonaisvaltainen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan hänen voimavaransa ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Jokaiselle asiakkaalle laadittava ja säännöllisesti päivitettävä Elämänlaadun check- lista määrittelee asiakkaiden elämänlaatuun keskeisesti vaikuttavia asioita sekä omahoitajan roolia asiakkaan elämänlaadun toteuttamisessa. Hoivakoti Kaislassa asukkaan hyvinvointia ja toimintakykyä tuetaan monin eri tavoin, lähtökohtana asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asukkaan kokemusta hyvästä ja laadukkaasta yksilöllisestä hoidosta pyritään tukemaan seuraavin keinoin. Asukkaat heräävät ja asettuvat yöunille omaan tahtiin. Hoitajat seuraavat ja ohjaavat vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista. Päivittäisissä toimissa (hygieniat, pukeutuminen, WC-toimet jne.) pidetään yllä asukkaan jäljellä olevaa toimintakykyä kannustamalla omatoimisuuteen, ohjaamalla, tukemalla ja hoitajan avustuksella. Ruokailut, kahvihetket ja välipalat rytmittävät päivää, mutta asukaslähtöisesti. Asukkaita kannustetaan ruokailemaan yhteisissä tiloissa, mutta myös omassa huoneessa ruokailukin onnistuu. Kaikissa päivittäisissä toiminnoissa lähtökohtana on kuntouttava työote ja asukkaan omatoimisuuden tukeminen ja siihen kannustaminen. Hoivakoti Kaislassa on päivittäin yhteistä toimintaa joko hoivakodin hoitajien järjestämänä tai ulkopuolisen toimijan toimesta, joihin asukkaita kannustetaan osallistumaan. Tällaisia mieltä virkistäviä tapahtumia ovat mm. erilaiset kerhot, musiikkiesitykset, hartaudet ja elokuvat. Sauna lämpiää lähes päivittäin ja saunakulttuurin vaaliminen on meille tärkeää. Asukkaita kannustetaan, ohjataan ja avustetaan ulkoilemaan yhdessä hoitajan/avustajan tai läheisen kanssa. Aidattu, turvallinen sisäpiha tarjoaa mahdollisuuden myös itsenäiseen ulkoiluun toimintakyvyn niin sallissa.

Omahoitajan vastuulla on tarkkailla hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattujen yksilöllisten, toimintakykyä edistävien tavoitteiden toteutumista. Tiimipalaverissa käydään säännöllisesti läpi asukkaiden asioita, mahdollisia muutoksia voinnissa ja toimintakyvyssä sekä asukkaan hoitoon liittyviä tarpeita ja toiveita. Lähihoitajat ja sairaanhoitajat huolehtivat asukaslähtöisen hoivan ja lääkehoidon toteutuksesta ja kirjaavat asukastietojärjestelmään asukkaan voinnin ja toimintakyvyn muutokset. Sairaanhoitaja pitää kokonaisvaltaisesti huolta asukkaan terveydestä ja tekee yhteistyötä lääkärin kanssa asukkaan terveysongelmiin liittyen. Terveystalon fysioterapeutti osallistuu tarvittaessa asukkaan kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja pitää ryhmäliikunnan keinoin yllä asukkaiden toimintakykyä. Yksikön lääkäri varmistaa asukkaiden lääkityksen ajantasaisuuden ja asianmukaisuuden. Kaislan keskuskeittiössä valmistuu maukkaat ja monipuoliset ruuat niin asukkaillemme kuin myös talon ulkopuolelle eri toimipisteisiin ja koteihin. Siistijä huolehtii asuinympäristön siisteydestä ja avustava henkilökunta pyykinhuollosta ja muista avustustehtävistä.

Asukastietojärjestelmän kirjauksissa aktiviteetti, ulkoilu, omahoitajahuomiot ja läheishuomiot nousevat Attendo Quality -ohjelmaan. Tämän ohjelman avulla seurataan ja kehitetään toteutunutta toimintaa kuukausitasolla.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta (päivittäinen liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus ja kuntouttava toiminta)

Asiakkaan alkuvaiheen sopeutumista yksikköömme seuraa erityisesti omaohjaaja/-hoitaja havainnoimalla ja keskustelemalla asiakkaan (ja omaisten/läheisten) kanssa heidän tuntemuksista ja ajatuksista. Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan päivittäiskirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Jatkossa suunnitelma päivitetään vähintään kolmen kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Elämänlaadun check-lista toimii lisäksi ohjauksvälineenä. Toimintakyvyn ja kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioimisessa hyödynnetään mm. toimintakykymittauksia, seurataan ravitsemusta ja painoa säännöllisesti sekä tehdään RAI -mittaukset asukkaille kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkkeitöiden ja lääkemutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin. Kaislassa asukkaan voinnin ja toimintakyvyn seurantaan ja sen dokumentointiin asiakastietojärjestelmään käytetään apuna yleistilan arviointikiekkoa sekä kiireettömässä että kiireellisessä voinnin muutoksessa. Lisäksi dokumentointiin liittyviä ohjeita löytyy asiakastietojärjestelmän ohjeet osiossa.

Omaohjaajan/-hoitajan tärkeä tehtävä on huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä viedä käytäntöön ja siirtää tieto yksikön palaverissa muulle henkilökunnalle. Yksi tärkeä asiakkaan hyvän elämän seurantakeino on omaohjaajan/-hoitajan antama oma aika omalle asiakkaalle viikoittain.

4.3.2 RAVITSEMUS (ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA)

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa suunnitelmaa: selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Yksikön ruokalistat suunnitellaan kansallisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan heidän tarpeiden mukaisesti.

Kaislassa on oma keskuskeittiö. Arkisin keittiöltä haetaan ruokakärry lounas- ja päivällisaikaan ryhmäkoteihin. Keittiöltä ruoka tulee isoissa astioissa, joista henkilökunta annostelee ruuat asukaskohtaisesti, ravitsemustarpeiden mukaisesti asukkaille, ryhmäkodin jakelukeittiössä. Tarvittaessa ruoka käsitellään asukkaalle sopivaan muotoon. Yöhoitaja keittää ryhmäkodin puuron aamulla, tekee aamupalaleivät ja laittaa kahvinkeitimen valmiiksi. Iltapala tehdään itse kärryn mukana tulleista raaka-aineista ruokalistan mukaisesti. Perjantaisin ruokakärryssä tulee kaikki viikonloppua varten valmistetut ruuat, jotka henkilökunta lämmittää viikonloppuna. Lounaskärryn mukana hoitohenkilökunta laittaa keittiölle menemään ruokatarviketilauksen, joka toimitetaan ryhmäkotiin päivälliskärryssä. Torstaisin tehdään suurempi tilaus viikonloppua varten.

Kaislassa asukkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asukkaita avustetaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Aamupala tarjotaan asiakaslähtöisesti ja joustavasti noin klo 7-10, lounas noin klo 11-12, päiväkahvi noin klo 14-15, päivällinen noin klo 16-17 ja iltapala noin klo 19-20. Yöpalaa tarjotaan hereillä oleville läpi yön. Asukkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h.

Ruokahuoltoa ohjaa omavalvontasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Hoivakoti Kaislassa ruokahuollosta vastaa Sari Lehtinen. Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma säilytetään valmistuskeittiössä Kaislassa ja se päivitetään vuosittain. Kaislan keittiöstä tehdään myös vuosittain Oiva-raportti tarkastuskäyntien perusteella. Keskiiviikkoin ja sunnuntaisin ryhmäkodeissa seurataan lounasruokien lämpötiloja sekä siipikarjaruusta otetaan lämpötilat joka kerta ja ne kirjataan ryhmäkodin omavalvontakansioon.

Kaislassa henkilökunnalla on mahdollisuus ruokailla 4€ hintaan aamuvuorossa (aamupala + lounas) ja iltavuorossa (päivällinen + iltapala). Ruokailut merkitään taulukkoon ja johtaja kerää ne palkanlaskijalle. Henkilökunta ruokailee asukkaiden kanssa. Henkilökunnan omat eväät säilytetään yläkerran taukotilan jääkaapissa. Henkilökunta saa juoda kahvia ilmaiseksi. Omaisille tarjotaan aina kahvit.

Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria, joka on RAI ohjelman sisällä. Mikäli asiakkaalla on heikentynyt ruokahalu tai nesteiden nauttiminen, seurataan nautitun ruoan ja nesteiden määrää päivittäiskirjaamisissa ja tarvittaessa nestelistojen avulla. Jos asiakkaalla on nielemisvaikeuksia, tarjotaan tarvittaessa sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä sekä sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat punnitaan kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useammin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Esimerkiksi painon laskuun puututaan lisäämällä energiapitoisempia aterioita, mikäli suurempien ruoka-annosten nauttiminen haastaa. Myös proteiinipitoisia ruokia suositaan. Muistisairauteen liittyvää painon laskua seurataan ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä tai ravitsemusterapeuttia. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

4.3.3 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Yksikön puhtauspalvelusuunnitelma ohjaa osaltaan hygieniatason varmistamista, suunnitelma päivitetään Kaislan esimiehen toimesta yhdessä siistijän ja laatukoordinaattorin kanssa. Puhtauspalvelusuunnitelma on henkilöstön saatavilla Kaislan kansiossa N-asemalla. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Henkilökunta on saanut koulutuksensa mukana perehdytyksen hygieniaoasaamiseen ja toteuttaa sitä työssään. Kaikilla on suoritettuna hygieniapassi. Henkilökunta turvaa asukkaiden asianmukaisen käsihygienian. Ryhmäkotien ovien vieressä on tarjolla käsihuuhdetta, josta vierailijat ottavat huuuhdetta vierailulle tullessaan ja lähtiessään, vieressä on opaste. Hoivakoti Kaislassa hyvästä hygieniasta huolehditaan seuraavasti; hoitajien hyvä käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen hoitotoimenpiteissä, ympäristön siisteydestä huolehtiminen sekä ohjeiden mukainen suojaus, suojausten ja suojausvälineiden käyttö. Epidemia-aikoina käsihygieniaa tehostetaan ja tarvittaessa saadaan lisäohjeita, näistä tiedotetaan myös vierailijoita. Hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen aamu- ja iltatoimissa. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimitteettisuojaa kunnioittaen asukkaan omassa asunnossa tai yksikön yhteisessä sauna- ja pesutilassa. Kaislassa on nimetyt hygieniavastaavat, jotka huolehtivat ja seuraavat asukkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian toteutumista ja ohjaavat yksikön henkilökuntaa hygieniakäytännöissä.

Työ- ja asuinympäristön siisteyteen liittyvät oleellisesti jätteiden ja pyykin huolellinen käsittely. Hoivakoti Kaislan pihalla on erillinen jätepiesti, jonne jätteet lajitellaan ohjeiden mukaisesti. Hoivakoti Kaislassa pyykki ja roskat vietään pois asukashuoneista jokaisen työvuoron aikana. Pyykkihuolto ja pyykinpesu tapahtuvat sille suunnitellussa erillisessä tilassa. Pyykkihuoltoon on nimetty vastuuhenkilöt. Ammattikäyttöön tarkoitettu pyykinpesukone ja kuivausrumpu takaavat tehokkaan ja laadukkaan pyykkihuollon. Puhdas pyykki säilytetään omassa tilassaan ja asukkaan henkilökohtaiset vaatteet asukashuoneen vaatekaapissa.

Asukashuoneet siistitään jokaisen työvuoron yhteydessä pintapuolisesti; tuuletus, tavaroiden järjestely, roskien ja likaisen pyykin poisvieminen. Hoivakodin siistijällä on siivousvastuu. Siistijä tekee asukashuoneisiin tarkastussivouksen kolme kertaa kuukaudessa ja ylläpitosivouksen kerran kuussa. Asukkaan vaihtuessa huoneessa tehdään perussivous. Hoivakodin johtaja seuraa säännöllisesti siivouksen ja siisteyden tasoa Kaislassa. Jokaisella työntekijällä on vastuu työympäristönsä siisteydestä. Hoitajat huolehtivat ryhmäkodin keittiön siisteydestä.

4.3.4 TERVEYDEN JA SAIRAAHOITO

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan Sysmän sote-keskuksen hammashoitolassa Terveystalon tuottamana tai yksityisellä hammaslääkärillä. Hammashoitolasta käy suuhygienisti ja hammaslääkäri Kaislassa tarkastamassa asukkaiden suun terveydenhoitoa erityisesti uusien asukkaiden kohdalla. He ovat laatineet henkilökohtaiset suunhoitosuunnitelmat, jotka löytyvät hoito- ja palvelusuunnitelmista sekä asukkaiden huoneista. Kaislan henkilökunta toteuttaa suunnitelman pohjalta päivittäistä suuhygieniaa.

Kiireetön sairaanhoito: Asukkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Kaislan lääkäri ja Sysmän sote-keskus. Lääkäri käy Kaislassa kierrolla noin kerran kuukaudessa, kierrolla on aina läsnä sairaanhoitaja. Kerran viikossa on perjantaisin puhelinkierro, jossa käydään läpi kiireettömiä asioita, joita ei tarvitse kierrolla käydä läpi, esimerkiksi asukkaiden laboratoriotutkimusten tuloksia. Lääkäri päättää asukkaan hoitotoimenpiteistä ja Kaislan henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Yhteistyötä tehdään myös Sysmän terveysaseman vuodeosaston kanssa esim. IV-hoitojen yhteydessä vuodeosaston sairaanhoitaja käy antamassa asukkaalle lääkkeen, silloin kun Kaislassa ei ole sairaanhoitajaa työvuorossa.

Kiireellinen sairaanhoito: Päivystysaikana arkin klo 16-08 ja viikonloppuisin Kaislan lähin päivystävä sairaala on Päijät-Hämeen keskussairaala, Akuutti 24. Kiireellistä hoitoa vaativassa tilanteessa konsultoidaan ensin Akuutti 24, soittamalla numeroon 116/117, ja toimitaan sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetään yleiseen hätänumeroon 112 ja kutsutaan paikalle ambulanssi arvioimaan tilannetta. Siirtotilanteessa asukkaan mukaan tulostetaan sairaanhoitajan lähete, josta löytyy tarvittavat tiedot.

Lisäksi keskussairaalaan annetaan mukaan heidän oma lomakkeensa, josta löytyy lisätietoja asukkaasta. Joka ryhmäkodissa on kansio, josta löytyy esitetyt lomakkeet.

Äkillinen kuolemantapaus: Soitetaan yleiseen hätänumeroon 112, saadaan lisäohjeita. Kuolemantapauksesta tiedotetaan yksikön esimiehelle ja vastaavalle lääkärille. Kuolemasta tiedotetaan välittömästi omaiselle.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Kaislassa asukkaan terveyden seurannan ja edistämisen lähtökohtana on hyvin laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoivakoti Kaislan asukkaiden terveydentilaa seurataan mittaamalla esim. verenpainetta, lämpöä, verenokeria ja ottamalla lääkärin määräämiä verikokeita. Kaikilta asukkailta mitataan paino ja verenpaine kerran kuussa. Diabetesta sairastavilla asukkailla on säännöllinen verensokerin seuranta. Marevania käyttäviltä asukkailla mitataan säännöllisesti INR-arvo. Kaislassa on mahdollisuus ottaa pika-CRP, joka helpottaa akuuteissa tilanteissa hoidon tarpeen arviointia. Kaikki lähihoitajat ja sairaanhoitajat ovat vastuussa asukkaan voinnin seurannasta. Asukkaiden lääkitystä arvioidaan arjessa ja konsultoidaan tarvittaessa lääkärinä. Huomiot ja seuranta kirjataan asianmukaisesti asiakastietojärjestelmään. Hoitohenkilökunta informoi sairaanhoitajaa tai lääkärinä asukkaan voinninmuutoksesta ja sairaanhoitaja konsultoi lääkärinä lääkahoitoon liittyvissä asioissa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön lääkäri Juha Lähteenmäki ja sairaanhoitajat Niina Keinonen ja Marja-Leena Virkkunen

4.3.5 LÄÄKEHOITO: TOIMINTAYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN SEURANTA, PÄIVITTÄMINEN, TOTEUTUS JA TOTEUTTAMISEN SEURANTA

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat hoivakodin johtaja ja lääkevastaavat (sairaanhoitajat). Lääkäri allekirjoittaa yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan. Päävastuu Kaislan asukkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on tiiminvetäjällä, sairaanhoitaja Niina Keinosella, joka myös valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista.

Kaislan lääkehoidosta vastaa lääkäri Juha Lähteenmäki yhdessä yksikön johtajan ja tiiminvetäjän kanssa.

Hoivakoti Kaislan asukkaiden lääkemääräykset tekee aina lääkäri. Sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta. Vuorojen lääkevastaavat vastaavat kyseisen vuoron lääkehoidosta ja tarvittaessa konsultoivat sairaanhoitajaa tai lääkärinä. Lääkemuutokset toteutetaan sairaanhoitajan johdolla, sairaanhoitajat ja nimetyt lähihoitajat muokkaavat asukkaiden lääkelistoja asiakastietojärjestelmässä, muutostilanteissa. Lääketilauksen tekee sairaanhoitaja. Kaislassa on lääkehuone, jossa lääkkeenjako tapahtuu kerran viikossa ja jossa jokaisella asukkaalla on oma kori, jossa hänen lääkkeitään säilytetään. Jokaisessa ryhmäkodissa on lukollinen lääkekärry, jossa säilytetään jatkuvasti käytössä olevia lääkkeitä, dosetteja ja annosjakelupusseja. Lääkejäte toimitetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti Sysmän apteekkiin. Kaislan lääkehoitosuunnitelma on lääkehuoneessa, yksikön perehdytyskansiossa, viranomaiskansiossa sekä sähköisenä Kaisla-kansiossa N-asemalla.

4.3.6 YHTEISTYÖ ERI TOIMIJOIDEN KANSSA

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyökumppaneita tiedotetaan asiakkaan tilanteiden muutoksista erikseen sovitulla tavoilla. Yhteistyötaholle toimitetaan mm. kuukausittain läsnäoloreportteja sekä ollaan yhteydessä asiakkaiden voinnin muuttuessa. Kaisla tekee yhteistyötä Sysmän sote –keskuksen (palveluntuottajana Terveystalo) kanssa, jossa on vuodeosasto, fysioterapia, laboratoriopalvelut, lääkäripalvelut, röntgen, hammashoitola, apuvälinelainaamo ja hoitotarvikkeiden ilmaisjakelu. Kaisla on tiiviisti yhteydessä kotihoitoon mm. LA-jaksolaisiin liittyen tai kun kotihoidon piirissä ollut asukas muuttaa Kaislaan. Taksit siirtävät LA-jaksolaisia Kaislaan tai Kaislasta kotiin, KELA-taksit tilataan tarvittaessa. Asukkaalle tilataan parturi tarvittaessa tai jalkahoitaja. Palvelut asukkaat maksavat itse. Omahoitajat huolehtivat omaisten tiedottamisesta kuukausittain ja aina tilanteen niin vaatiessa. Yhteiset verkostotapaamiset eri toimijoiden kassa asukkaan hoidon toteuttamiseksi ovat myös tarpeen. Asiakas antaa kirjallisen luvan yksikköön tullessaan tietojen antamisesta yhteistyökumppaneille. Asukkaan tietoja ei anneta ulkopuolisille ilman lupaa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankijoilta ostettujen palveluiden laatua valvotaan säännöllisesti palautteen keruulla, yhteisillä palavereilla ja tekemällä säännöllistä yhteistyötä. Sopimuksesta vastaava seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta. Hoivakoti Kaislassa yksikön johtaja sekä henkilökunta valvovat mahdollisten alihankijoiden toimintaa jatkuvasti. Alihankintana saatavat palvelut ovat mukana säännöllisesti tehtävissä asiakastyytyväisyyskyselyissä. Säännölliset yhteistyöpalaverit takaavat yhteistyön toimivuuden valvonnan ja kehittämisen.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan AQ-laaturjestelmään., **Hoivakodin johtaja tai laatukoordinaattori** kirjaa laaturjestelmään korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilön ja aikataulun toimenpiteiden suorittamiseksi sekä arvioinnin toimenpiteiden vaikuttavuudesta

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa tehdään säännöllistä yhteistyötä tarkastusten yhteydessä ja aina tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään yksikkökohtaiset riskikartoitukset ja laaditaan tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat.

Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti palo- ja pelastuskoulutusta käytännön harjoituksineen sekä ylläpidetään ensiapuvalmiutta. Yksikössä järjestetään säännöllisesti myös turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset, joista asianmukainen dokumentointi.

4.4.1 HENKILÖSTÖ

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

a) Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä työskentelee ammattitaitoinen ja koulutettu sekä suositusten ja lupaviranomaisen mukainen henkilökunta. Kaislan hoitohenkilömitoitus on 0,59 työntekijää/asukas tehostetussa palveluasumisessa ja 0,3 työntekijää/asukas palveluasumisessa.

Yksikön esimies on Heidi-Maarit Johansson, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja Terveystieteiden Maisteri.

Kaislassa on vakituista henkilökuntaa yhteensä 2 sairaanhoitajaa, 23 lähihoitajaa ja 3 hoiva-avustajaa. Avustavaa henkilökuntaa on 3 työntekijää (siivous, pyykkihuolto). Lisäksi Kaislassa on opiskelijoita eri ammatillisista oppilaitoksista 3 ja käytössä on sijaistyövoimaa. Avoinna on 1 sairaanhoitajan ja 1 lähihoitajan vakanssi.

a) Yksikön sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten hankinnassa on aina lähtökohtana yksikön toiminnallinen tarve ja asiakkaiden turvallisuus sekä viranomaisten vaatimukset. Yksikön henkilöstön äkilliset poissaolot pyritään aina järjestämään ensisijaisesti työvuorojärjestelyin sekä yksikön sisäisillä työntekijälainoilla. Tavoitteena on käyttää asiakkaille tuttuja ja yksikön toiminnan tuntevia sijaisia. Hoivakoti Kaislassa sijaisjärjestelyistä vastaa hoivakodin johtaja. Sijaisten hankinta kuuluu jokaiselle hoivakodin työntekijälle. Arkisin ilta- ja yöaikaan sekä viikonloppuisin sijaisten hankinta kuuluu sovitujen ohjeiden mukaisesti työvuorossa oleville työntekijöille ja virka-aikaan hoivakodin johtajalle.

b) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen?

Yksikön esimies vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikön henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioidaan säännöllisesti. Yksikössämme on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt tehdään kerran vuodessa. Näiden tulokset käydään läpi henkilöstöpalaverissa, tulosten avulla kehitetään keinoja henkilöstön jaksamiseen.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työolainsäädäntö sekä työehtosopimukset. Näissä määritellään työntekijöiden sekä työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.

Rekrytinnista vastaa yksikön esimies. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän ammattikelpoisuuden todentaminen [yksikön esimiehen vastuulla on henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja kelpoisuuden tarkastus (tutkintotodistukset, JulkiTerhikki, JulkiSuosikki tai soittamalla Valviraan), ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset], työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän, uuteen työtehtävään siirtyvän ja opiskelijan perehdytyksestä vastaa yksikön esimies. Tarvittaessa esimies voi delegoida osia perehdytyksestä muulle kokeneelle työntekijälle.

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen Attendon perehdytysohjeiden mukaisesti. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdyttämislomakkeeseen on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta ja siihen merkitään selkeästi, kun kukin osio on onnistuneesti perehdytetty. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös omavalvontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Kun kaikki asiat on käyty läpi, perehdyttämislomake päivätään ja esimies ja alainen allekirjoittavat sen. Perehdyttämislomakkeen säilytyksestä ja arkistoinnista vastaa yksikön esimies.

Hoivakoti Kaislassa on käytössä oppimisympäristö Valo, perehdyttämisen työkaluna sekä perehdytyskortti, jonka mukaiset asiat käydään läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa. Valossa uusi työntekijä voi itsenäisesti tutustua erilaisiin materiaaleihin. Yksikössä nimetään myös perehdyttäjäksi uudelle työntekijälle, jolloin uusi työntekijä pääsee heti tutustumaan uuteen työyhteisöön ja toimintatapoihin siellä. Perehdytyksen toteutuksesta vastaa yksikön johtaja, mutta perehdytys kuuluu jokaiselle työntekijälle.

Yksikössä laaditaan vuosittain henkilöstön koulutussuunnitelma, jossa hyödynnetään kehityskeskusteluissa ja toiminnasta saaduissa palautteissa esiin nousseita kehittämistarpeita. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, yksikössä vallitseva tarve, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia. Yksikön esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että täydennyskoulutusvelvoite toteutuu kunkin työntekijän kohdalla.

Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksien toteutuminen kirjataan henkilöstötietojärjestelmään. Joka vuosi tehdään koonti edellisen vuoden toteutuneista koulutuksista toimintakertomukseen. Nämä kuuluvat yksikön esimiehen tehtäviin.

4.4.2 TOIMITILAT

Hoivakoti Kaisla toimii Sysmässä 2017 valmistuneessa kaksikerroksisessa uudisrakennuksessa. Alakerrassa sijaitsee keskuskeittiö, henkilökunnan sosiaalitalat, toimistot, ryhmäkodit Lehto ja Saaristo, inva - WC sekä yhteinen aula, jossa on mahdollisuus ulkopuolisten lounasruokailulle. Alakerran aulatilasta on myös pääsy aidatulle sisäpihalle. Yläkerrassa sijaitsee ryhmäkodit Tunturi ja Niitty, saunatilat, taukotila, johtajan toimisto, sekä yhteinen aula, joka on jaettavissa kahteen osaan. Yläkerrassa on myös huoltokäytävä, jossa on siistijän huone, pyykkitupa, lääkehuone sekä henkilökunnan WC. Ullakolla sijaitsevat tekniset tilat.

Yksikössämme on yhteensä 60 asiakashuonetta. Huoneet ovat 25 m² (60 kpl), jokaisessa huoneessa on omat WC- ja suihkutilat. Asukas kalustaa oman asuntonsa itse. Huoneessa on valmiina hoivasänky, pelustuslakana ja paloturvalliset verhot.

Yksikössä on neljä ryhmäkotia Lehto ja Saaristo (2 x 14 huonetta) 1. kerroksessa ja Tunturi ja Niitty (2 x 16 huonetta) 2. kerroksessa. Kussakin ryhmäkodissa on omat oleskelu- ja ruokailutilat. Ryhmäkodeissa on oma parveke. Hoivakodissa on yhteinen sauna ja pesuhuone 2. kerroksessa saniteettitiloineen.

Liikkuminen ja omatoimisuuden tukeminen ja edistäminen sekä turvallisuus ja kodikkuus kuuluvat hoitofilosofiaamme. Tilasuunnittelussa tämä on huomioitu mm. seuraavasti:

- kaiteita ja levähdyspaikkoja on riittävästi
- porrasaskelmat ovat matalia ja leveitä
- kulkuyhteydet tilasta tilaan on suunniteltu niin, että kulkeminen onnistuu apuvälineitä käyttäen, talossa on tilava hissi
- kynnyksiä on luiskattu
- oviaukot ovat riittävän leveitä
- valaistus on epäsuoraa ja väriltään lämmintä tunnelmaa luovaa, valaistusta lisätään asuinhuoneisiin yksilöllisesti
- hyvä äänieristys
- sisustussuunnitelman ovat tehneet asiantuntijat
- huonekalut ja muu irtaimisto valitaan kohderyhmälle sopivaksi
- värimaailma on hillitty ja kodikas
- sisustustekstiileillä ehkäistään kaikua ja melua sekä lisätään kodikkuutta

Piha-alueiden turvallisuudessa ja viihtyvyydessä otetaan huomioon eri vuoden ajat (hiekoitus ja lumenluonti). Turvallisuutta lisäävät hyvä aitaus (sisäpiha täysin aidattu seinästä seinään), hyvä valaistus ja alueen valvonta. Pihaapiiri on kodikas ja turvallinen. Pihassa on penkkejä ja istutuksia sekä grillialue. Liikkuminen on esteetöntä ja turvallista. Parkkipaikat ja autoliikennöinti eivät häiritse pihassa oleskelua ja liikkumista. Sisäpihalla on portti, jonka kautta on kulku Sote -keskuksen pihaan ja elämyspolulle. Sisäpihalla on lipputanko, jossa liehuu Attendon lippu. Henkilökunta huolehtii poisnukkuneiden asukkaiden suruliputuksesta, yleisten liputuspäivien liputuksesta vastaa RTK.

Yksi toimintamme lähtökohdista on mielekkään arjen mahdollistaminen kaikille asiakkaille asiakasryhmästä ja toimitiloista riippumatta. Toimitilat antavat kuitenkin hyvät edellytykset aktiiviseen sosiaaliseen yhdessä elämiseen yksikössä. Yhteisiin hetkiin (ruokailut, harrasteet, ulkoilut jne.) kannustetaan. Asiakkaiden liikkuminen on helppoa ja kokoontuminen on mahdollista sekä omassa pienryhmäkodissa että isommassa ryhmässä koko talon asukkaiden voimin.

Kaislan 2. kerroksessa on oma pyykkitupa asianmukaisine koneineen, jossa pestään talon kaikki pyykki. Kaislan henkilökunta ja tukityöntekijät vastaavat pyykkihuollon toteutuksesta. Joka kodissa on pyykkikärri, johon likaiset pyykki kerätään. Asukkailla on numeroidut verkkopussit, johon laitetaan pestävät vaatteet. Myös asukkaat saavat halutessaan osallistua pyykkihuoltoon esim. olemalla mukana pyykkiä viemässä ja hakemassa pyykkituvalta, lakanoiden viikkauksissa, pyykkien laittamisessa kuivamaan jne. asiakkaiden omien mieltymysten mukaan. Kaislan siistijä huolehtii yleisten tilojen siisteydestä päivittäin ja asukashuoneiden siivouksesta kerran viikossa. Henkilökunta huolehtii asukashuoneiden päivittäisestä järjestyksestä ja siisteydestä ja tarvittaessa siivooa eritetahrat.

Henkilökunta huolehtii ryhmäkodin keittiön siisteydestä päivittäin, kerran viikossa siivous merkitään omavalvontakansioon. Aulan pöytiä ja pöydänalusia siistiään ruokailujen jälkeen. Kaislan säännölliset hygieniamittaukset hoitaa keskuskeittiö.

Puhtauspalveluiden toteutumista ja laatua seurataan kaksi kertaa vuodessa "puhtauspalveluiden laatukierroksella", jonka tulos, palaute ja kehittämiskohteet käydään läpi yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa, käsittelystä laaditaan muistiomerkinnät.

4.4.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT, KULUNVALVONTA SEKÄ ASIAKKAIDEN KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVA- JA KUTSULAITTEET

Kaislassa on käytössä Tunstall hoitajakutsujärjestelmä. Asukkaalla on hälytysranneke, josta lähtee kutsu hoitajille. Kaikkiin hälytyksiin vastataan käynnille hälyttävän asukkaan luona. Hälytykset ja niiden kuittaukset kirjautuvat hoitajakutsujärjestelmän käyttöohjelmaan, josta hälytyksiä ja niihin vastaamista seurataan säännöllisesti. Hoitajakutsujärjestelmän huollosta vastaa sen toimittaja. Turvalaitteiden toimivuutta tarkistetaan säännöllisesti henkilökunnan toimesta ja säännöllisin laitehuolloin. Hoitajakutsujärjestelmässä rannekkeet toimivat pattereilla ja hälyttävät pattereiden kestoajan lähentyessä loppuaan. Koko järjestelmä on osa talotekniikkaa ja sähkökatkojen varalta järjestelmällä on oma varavoima.

Käytössä on kulunvalvonta- ja ovihälytyslaitteisto sekä liiketunnistimet. Yksikön pääovi on lukittuna klo 19-07, ovessa on sähkölukko, joka toimii koodatulla avaimella. Ulko-oven vieressä on soittokeho ja puhelinnumero yksiköihin vierailulle tulevia varten. Kerroksiin johtavat ovet ulko-oven ja ryhmäkodin välillä ovat lukittuna kaikkina aikoina. Ryhmäkotien ovet ovat pääsääntöisesti auki asukkaiden vapaata kulkua varten. Jokainen työntekijä on velvollinen tarkkailemaan laitteiden toimivuutta ja ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, mikäli huomaa laitteessa ongelmia. Ovenavausjärjestelmästä jää lokitiedot, millä avaimella taloon on tultu sisälle sekä missä yhteisissä lukollisissa tiloissa (esim. lääkehuone) on liikuttu.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asiakaskutsujärjestelmä

Tunstall Oy
Äyritie 22, 01510 Vantaa
Puh. 0103201690
info@tunstallnordic.com

Kulunvalvonta

Certego oy Lahti
Launeenkatu 70, 15610 Lahti
Puh. 010700711
lahti@certego.fi
Web:<http://www.certego.fi>
Päivystysnumero 010700701

4.4.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET SEKÄ JA TARVIKKEISTA TEHTÄVÄT ASIANMUKAISET VAARATILANNEILMOITUKSET

"Laiteturvallisuus Attendolla"-ohjeistukseen on koottu Attendon toimintatavat liittyen terveydenhuollon laitteisiin, niiden käytön opastukseen, huoltoihin ja jäljitettävyyteen. Hoivakoti Kaislassa ohjeistus on N-asemalla Kaisla-kansiossa.

Yksikössä käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asukkaan omahoitaja, Kaislan apuvälinevastaavat huolehtivat ja kartoittavat asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Yksikön työntekijät perehdytetään yksikössä käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön huollettavien apuvälineiden ja laitteiden rekisteri sekä kalibrointien laitteiden rekistereihin kirjataan terveydenhuollon laitteiden huolto- ja kalibrointitieteys sekä toteutuneet huollot ja kalibroinnit, vastuu yksikön laitehuollosta vastaavalla.

Yksikössä huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan AQ-järjestelmässä poikkeamaraportilla. Vaaratilanteet käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/terveysteknologia/valviralle-tehtavat-ilmoitukset/ilmoitus-vaaratilanteesta>

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Hoivakoti Kaislassa laitteista ja tarvikkeista vastaa hoivakodin johtaja Heidi-Maarit Johansson puh. 044 4942500, hedi.m.johansson@attendo.fi. Hoivakoti Kaislassa on myös nimetty laitevastaava, joka yhdessä johtajan kanssa huolehtii terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Huoltosopimus on laadittu Respectan kanssa.

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Yksikön henkilökunnan kanssa käydään läpi säännöllisesti asiaa koskeva lainsäädäntö, niistä annetut ohjeet ja viranomaismääräykset. Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuojaja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä. Hoivakoti Kaislassa lait, ohjeet ja määräykset löytyvät N-asemalta Kaislassa-kansiosta. Jokainen työntekijä suorittaa GDPR-koulutuksen. Attendon IT-tukipalvelut tekevät säännöllisesti valvontaa tietoturvan toteumisesta. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työ sopimukseen, opiskelijoilla se sisältyy koulutus sopimukseen. Tarvittaessa voidaan tehdä erillinen vaitiolovelvollisuussopimus.

Hoivakoti Kaislassa on käytössä sähköinen Hiikka- asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoa, joka parantaa tietoturva- ja asiakastietojen hallintaa. Yksikön henkilökunta käsittelee asiakkaiden tietoja siinä määrin, kun se on heidän työnsä tekemiseen tarpeellista. Sairaanhoidajat käyttävät Lifecare-potilastietojärjestelmää.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille on luvallista vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksesta tai jonkin lainsäädännön niin oikeuttaessa.

Konsernitasolla on laadittu tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, joka löytyy intrasta. Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä on erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hiikka, RAI, RAVA), jotka löytyvät intranetistä. Uusi työntekijä ja opiskelijat perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin perehdyttämisen prosessin yhteydessä. Uuden työntekijän ja opiskelijoiden perehdytys sisältää henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvan. Lisäksi yksiköissä järjestetään säännöllisesti tietosuojaan ja -turvaan liittyvää koulutusta.

Attendon tietosuojaselosteet löytyvät <https://www.attendo.fi/tietosuoja>

Attendo Oy:n tietosuojavastaava

Jarno Mustakallio PL750 (Itämerenkatu 9), 00181 Helsinki tietosuojavastaava@attendo.fi

Yksikön esimiehen tiedot

Heidi-Maarit Johansson, 044 4942500

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Omavalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä. Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa yksikön vuosittainen toimintasuunnitelma, virikesuunnitelmat/viikko-ohjelmat ja asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastyöväisyysselvityksen pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta yksikön toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä. Asiakkaille ja omaisille/läheisille pidetään koko yksikön yhteisiä omaisten/läheisten iltoja, jolloin kehittämiskohteita mietitään yhteisesti ja ideoidaan toimintoja asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi.

Yksikkökohtaisia toiminnan riskejä arvioidaan poistumisturvallisuusselvityksessä, pelastussuunnitelmassa, elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan yksikön toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

AQ-järjestelmällä seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä yksikön palaverissa sekä työsuojelukokouksissa ja johdon katselmuksissa. Poikkeavasta toiminnasta kirjattujen poikkeamaraporttien käsittely ja toiminnan korjaus ohjaavat em. asioiden lisäksi laatu- ja riskijärjestelmä ja konsernitasolta tulevat yhteiset ohjeistukset kehittämistarpeista ja -kohteista.

Yksikön sisäinen auditointi auttaa yksikköä vastaamaan asiakkaiden ja viranomaisten odotuksiin ja tukee jatkuvaa kehittymistä. Kaislan sisäinen auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2019.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan yksikkötasolla, yksikön esimiehen johdolla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.	
Paikka ja päiväys	
Sysmässä 31.10.2019	
Allekirjoitus	Nimenselvennys
	Heidi-Maarit Johansson

11. LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojaavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaoselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojaavaltuutettu/tietosuojaavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikaomavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältekohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.